Débuter avec 3CX V20 : 5 fonctions essentielles



Bienvenue dans ce guide dédié au WebClient 3CX V20.

Que vous soyez standardiste, assistant(e) ou utilisateur régulier, découvrez les 5 fonctionnalités essentielles qui vous feront gagner du temps et travailler efficacement.

PASSER UN APPEL (INTERNE OU EXTERNE)

Appeler un collègue (appel interne) :

- Cliquez sur l'icône téléphone à côté du nom dans la liste Équipe.
- OU utilisez le **numéroteur** (en haut à droite).
 - Tapez : numéro d'extension, nom, prénom ou adresse e-mail.

Appeler un numéro externe :

- Cliquez sur le numéroteur (icône téléphone en haut à droite).
- Entrez directement le numéro externe.

Pas besoin de préfixe, 3CX s'occupe de tout !

1. VOIR LA DISPONIBILITÉ DES COLLABORATEURS

Des voyants colorés vous indiquent le statut de chaque collègue :

- Vert : Disponible
- 🛑 Rouge : Occupé / Ne peut pas recevoir
- Jaune : En ligne / En appel
- 🔵 Gris : Absent ou déconnecté
- Astuce : parfait pour savoir à qui transférer un appel ou poser une question rapide.

2. TRANSFÉRER UN APPEL (TRANSFERT SUPERVISÉ)

Pourquoi choisir le transfert supervisé ?

- ➡ Pour prévenir votre collègue avant de transférer l'appel.
- 🗸 Étapes :
- 1. Une fois en ligne, cliquez sur **Transfert sup**.
- 2. Entrez le nom du collègue et appelez-le.
- 3. Dites-lui qui est en ligne et pourquoi.
- 4. Cliquez sur **Joindre** pour transférer l'appel.

5.

🞯 Résultat : l'appel est transféré en toute clarté et professionnalisme garanti.

3. CONFIGURER LE RENVOI D'APPEL

Redirigez vos appels automatiquement si vous êtes :

- en réunion,
- en pause,
- ou absent.



Débuter avec 3CX V20 : 5 fonctions essentielles

Comment faire ?

- 1. Cliquez sur votre **profil** (en haut à droite).
- 2. Allez dans Paramètres > Transfert d'appel.
- 3. Définissez des règles selon votre statut :
 - Disponible,
 - Ne pas déranger,
 - Absent...
- 0
- Vous pouvez renvoyer les appels vers :
- un autre poste,
- un collègue,
- ou votre mobile personnel.

4. GÉRER VOTRE STATUT (DISPONIBILITÉ PERSONNELLE)

Utilisez votre statut 3CX pour informer vos collègues de votre disponibilité.

Pour le modifier :

- 1. Cliquez sur votre avatar (en haut à droite).
- 2.Sélectionnez :
 - Disponible
 - Ne pas déranger
 - Absent
 - Disponible en vacances

🔨 Vous pouvez **personnaliser** votre statut (ex : "En réunion", "Tuto vidéo").

Avantage : votre **statut active automatiquement** le bon comportement d'appel (renvoi, messagerie...).

5. METTRE UN APPEL EN ATTENTE

Besoin d'un moment pour vérifier une info pendant un appel ?

- 1. Cliquez sur "En attente".
- 2. Une musique d'attente est diffusée à l'interlocuteur.
- 3. Cliquez sur "Reprendre" pour continuer.

🖕 Utile, discret et clair pour tous.

Grâce à ces 5 fonctionnalités :

- vous gagnez en efficacité,
- vous améliorez la communication interne,
- vous gérez vos appels de manière professionnelle.